

# Kepuasan pemustaka Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan pengaruh *word of mouth* pemustaka

Nailah Hanum Hanany<sup>1</sup>, Eded Sudirman<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati

Jl. A. H. Nasution 105 Cibiru, Bandung, Jawa Barat, Indonesia 40614

E-mail: <sup>1</sup>nailah.hanany@uinsgd.ac.id, <sup>2</sup>eded.sudirman@uinsgd.ac.id

Received: October 2018; Accepted: June 2019; Published: June 2019

## Abstract

Library activities that are directly felt by users are services, which are considered the spearhead of libraries. Guarantee and empathy aspects of the Servqual Model and effect of service aspects on the LibQual + TM model are all closely related to one of the factors, namely librarian language skills, both verbal and non-verbal. Moreover, users who have used these services can be effective promotional tools to affect other users through Word of Mouth (WOM) promotion. WOM in an Islamic perspective can mean 'da'wah', an invitation to do good. This study aimed to examine perceptions of satisfaction with the librarian language skills and their relationship with WOM among UIN Sunan Gunung Djati Library users. Librarian language skills are divided into two categories, namely verbal and non-verbal. Verbal aspects consist of vocal parameters, word selection, sentence structure, and convenience aspects to be understood. Non-verbal aspects include gesture parameters, body position, tone, and intonation. The research method used survey method with a total sample of 400 users. Determination of the number of samples was performed by Slovin method and selected by accidental sampling technique. Results showed, Consumer Satisfaction Index (CSI) for verbal communication was 3.325, and non-verbal communication was 3.253. Both were in the "moderate" satisfaction range on a scale of 5. More than 22% of satisfied and very satisfied users stated that their satisfaction would continue with various WOM activities to invite others to visit the library. This shows the influence of satisfaction with WOM activities, although still on a small scale.

**Keywords:** Library user's satisfaction; Language skill; Verbal; Non-verbal; Word of mouth

## Abstrak

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pemakai adalah pelayanan, sehingga pelayanan dianggap ujung tombak perpustakaan. Aspek jaminan dan empati pada Model Servqual dan aspek *affect of service* pada model LibQual+TM, semuanya berkaitan erat dengan salah satu faktor yaitu kemampuan bahasa pustakawan, baik verbal maupun non verbal. Selain itu, pemustaka yang telah menggunakan jasa layanan tersebut dapat menjadi alat promosi efektif untuk memengaruhi pemustaka lain dengan promosi berupa *Word of Mouth* (WOM), atau pesan dari mulut ke mulut. WOM dalam perspektif Islam bisa bermakna dakwah, ajakan untuk berbuat baik. Penelitian ini bertujuan melihat persepsi kepuasan terhadap kemampuan bahasa pustakawan dan hubungannya dengan WOM di kalangan Pemustaka UIN Sunan Gunung Djati (SGD). Kemampuan bahasa pustakawan dibagi ke dalam dua kategori, yaitu verbal dan non verbal. Aspek verbal terdiri dari parameter vokal, pemilihan kata, struktur kalimat, dan aspek kemudahan untuk dipahami. Aspek non verbal terdiri dari parameter gestur, posisi tubuh, nada, dan intonasi. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan jumlah *sample* sebanyak 400 pemustaka. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan metode Slovin dan dipilih dengan teknik sampling aksidental. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) untuk komunikasi verbal bernilai 3,325, dan IKK untuk komunikasi non verbal bernilai 3,253. Keduanya berada pada rentang kepuasan "sedang" dalam skala 5. Pemustaka yang menyatakan diri puas dan sangat puas, lebih dari 22% menyatakan bahwa kepuasannya akan berlanjut pada berbagai variasi aktivitas WOM untuk mengajak orang lain berkunjung ke perpustakaan. Hal ini menunjukkan ada pengaruh kepuasan terhadap aktivitas WOM, walaupun masih kecil skalanya.

**Kata Kunci:** Kepuasan pemustaka; Kemampuan bahasa; Verbal; Non verbal; *Word of mouth*

doi: <http://dx.doi.org/10.24198/jkip.v7i1.19130>

© 2019 Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://jurnal.unpad.ac.id/jkip>

## PENDAHULUAN

Perpustakaan ialah lembaga informasi yang bersifat ilmiah dan berfungsi mengembangkan dunia pendidikan. Maka, perpustakaan pun memiliki program yang mengandung nilai dan unsur pembelajaran, penelitian, pembinaan, pengembangan, dan ilmu pengetahuan. Suwarno (2009) menyatakan bahwa,

“Berbagai kegiatan tersebut berorientasi pada pencerahan dan penambahan wawasan bagi penggunaannya. Sebagai penyimpan khazanah budaya bangsa perpustakaan berusaha meningkatkan apresiasi dan minat kunjung pemustaka melalui proses penyediaan bahan bacaan.”

Sesuai hal ini, perpustakaan mengalami era masyarakat informasi, dimana perpustakaan, “Telah dimanfaatkan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi dan pelestarian khazanah ilmu pengetahuan” (Pebrianto, 2010). Dengan demikian, perpustakaan sebagai pengelola informasi dituntut memenuhi kebutuhan pemustaka secara mudah, cepat, dan tepat, dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan pemustaka. “Maka perpustakaan selalu berupaya untuk mengerti kebutuhan dan harapan pemustaka dalam memberikan layanan. Berbagai parameter layanan harus dapat diukur kinerjanya” (Kassim, 2009).

Soeatminah (1992) pun memberikan pendapat kalau,

“Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pemakai adalah pelayanan, karena pelayanan dianggap ujung tombak perpustakaan. Pada bagian pelayanan ini berlangsung hubungan antara pengguna dan penyedia jasa.

Salah satunya, ialah pelayanan sirkulasi sebagai kegiatan operasional perpustakaan dalam hal peminjaman buku dan bahan lainnya. Oleh karena itu, kinerja staf bagian sirkulasi sangat berpengaruh terhadap citra perpustakaan itu sendiri.”

Pustakawan berkomunikasi langsung dengan pemustaka melalui pelayanan sirkulasi. Dengan demikian, pustakawan pun dituntut melayani pemustaka secara profesional. Pelayanan yang baik dari pustakawan akan berpengaruh pada kepuasan pemustaka. Model kualitas pelayanan yang populer adalah model *servoqual* (*service quality*) yang dikembangkan Parasuraman, Zeithmal, and Berry (1988) dalam Fatmawati (2013), yang menyatakan bahwa kualitas layanan *Servqual* menggunakan parameter di antaranya, “(1) Keandalan, (2) jaminan, (3) daya tanggap, (4) empati, dan (5) bukti langsung.” Metode *Servqual* pernah juga digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan akademik (Brendan, & Asogwa, 2014). Metode lain untuk mengukur kepuasan adalah metode *LibQual+™*, yang mendasarkan kualitas pada 4 dimensi, yaitu “Sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*service affect*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as Place*), petunjuk dan sarana akses (*personal control*), dan akses informasi (*information access*)” (Fatmawati, 2013).

Aspek jaminan dan empati pada model *Servqual* dan aspek *affect of service* pada model *LibQual+™*, semuanya berkaitan erat dengan salah satu faktor yaitu kemampuan bahasa, baik kemampuan bahasa lisan dan tulisan. Hal ini berkaitan dengan kepuasan pelanggan (Fatmawati, 2012).

Indrawati (2012) menyebutkan aspek kemampuan bahasa lisan berkaitan juga dengan masalah, "Gerak tubuh, intonasi, vokal dan tata kalimat yang baik." Selain itu, "Bahasa lisan dan tulisan sebagai sarana komunikasi efektif berkaitan dengan kepuasan pelanggan" (Yanti, 2013).

Kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah pemustaka yang berkaitan dengan aspek promosi yang salah satunya melalui *Word of Mouth* (WOM). WOM adalah kegiatan mengirimkan informasi dari satu orang kepada orang lain mengenai suatu hal atau pun suatu produk, memberikan rekomendasi memberikan komentar mengenai produk dan pengetahuan tertentu (Li & Du, 2011). Brown, Barry, Dacin, and Gunst (2005) menyatakan bahwa, "WOM terjadi ketika pelanggan berbicara kepada orang lain mengenai pendapatnya tentang suatu merek, produk, layanan."

Bahkan Martin and Lueg (2013), berpendapat kalau WOM dapat memengaruhi seseorang dalam mengambil sebuah keputusan. Pengaruh WOM lebih besar seiring meningkatnya sarana komunikasi yang didukung teknologi, seperti media sosial (Chen, Wang, & Xie, 2011). Berhubungan dengan konteks layanan perpustakaan, kepuasan pemustaka tentunya akan menarik pemustaka lain untuk datang atas informasi melalui WOM ini.

Putri and Suhariadi (2013) pun berpendapat bahwa,

"Pemustaka yang telah menggunakan jasa layanan tersebut dapat menjadi alat promosi efektif untuk memengaruhi mahasiswa lain. Banyak studi yang menyatakan bahwa promosi berupa WOM yang positif akan memengaruhi minat seseorang untuk melakukan aktivitas atau tindakan yang langsung terlibat

dalam mendapatkan, mengonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa. Kepuasan pelanggan dapat memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, pelanggan yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut (WOM) dan malah akan menjadi iklan berjalan."

WOM yang positif dapat bertindak sebagai agen penjualan yang handal dan sangat dipercaya, namun sebaliknya bila WOM yang negatif dapat sangat merugikan suatu produk layanan, termasuk layanan perpustakaan. Berger (2014) mengatakan bahwa, WOM adalah suatu komentar positif atau negatif tentang suatu jasa yang disebarkan seseorang kepada orang lain. Bahkan WOM berdampak penting pada perilaku pelanggan. WOM yang memberikan dampak positif dalam perspektif Islam bisa bermakna dakwah, ajakan untuk berbuat baik.

Fenomena WOM bisa dimanfaatkan dalam menarik minat pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Salah satu hal yang perlu dilihat adalah kepuasan pemustaka terhadap kemampuan bahasa pustakawan. Hal ini mengingat kepuasan terhadap kualitas layanan perpustakaan sangat dipengaruhi kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi.

Penelitian ini membahas mengenai persepsi kepuasan terhadap kemampuan bahasa pustakawan dan hubungannya dengan WOM di kalangan Pemustaka UIN Sunan Gunung Djati (SGD) Bandung. Kemampuan bahasa akan ditinjau dari sisi lisan dan tulisan. Kemampuan bahasa lisan akan dilihat dari persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi lisan pustakawan. Sementara kemampuan bahasa tulisan akan dilihat dari tulisan *resume* buku yang dibuat oleh pustakawan,

baik buku asing maupun buku berbahasa Indonesia.

Setiap unit kerja perpustakaan tentu memiliki keahlian (*skill*) yang berbeda pada Sumber Daya Manusia (SDM) atau pustakawan. Pemilihan tempat di Pusat Perpustakaan UIN SGD Bandung, merupakan hal baru dalam penelitian ini. Perpustakaan UIN SGD Bandung, selain mengemban fungsi layanan perpustakaan, juga memiliki misi dakwah sesuai dengan misi perguruan tinggi. Pengukuran kepuasan pemustaka terhadap bahasa pustakawan dan dampaknya terhadap ajakan kepada pemustaka lain untuk berkunjung ke perpustakaan akan menjadi masukan yang berarti bagi pihak UIN SGD Bandung.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode survey. Subjek penelitian adalah pemustaka di Pusat Perpustakaan UIN SGD Bandung. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 20.000 orang, yang merupakan anggota perpustakaan aktif. Anggota aktif yang dimaksud merupakan mahasiswa aktif, staf, dosen dan anggota umum yang melakukan transaksi minimal 1 kali dalam setahun.

Jumlah *sample* ditentukan dengan *Metode Slovin* yang ditentukan dengan persamaan:

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Di mana:

n = Jumlah sampel

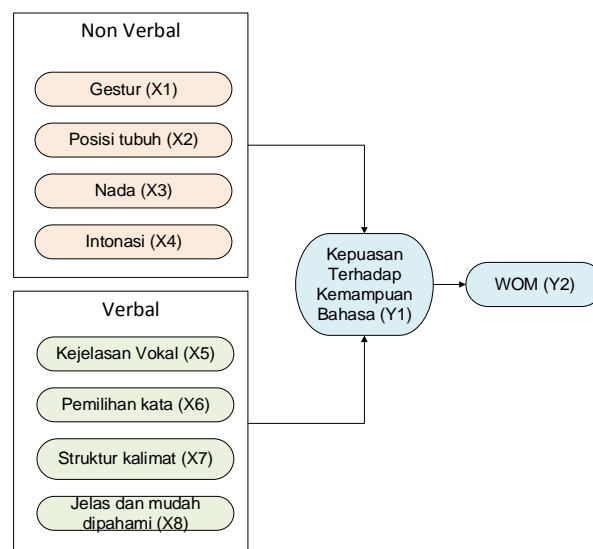
N = Jumlah populasi

d = Tingkat kesalahan yang diinginkan

Berdasarkan tingkat kesalahan sebesar 5%, didapatkan jumlah sampel

sebanyak 392 orang (dibulatkan  $\approx$  400 orang). Pemilihan responden dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling* aksidental.

Sesuai gambar 1, menunjukkan diagram variabel dan kerangka berpikir penelitian.



Gambar 1. Variabel dan kerangka hubungan antar variabel

Sumber: Analisis penelitian, 2018

Objek penelitian mencakup 2 hal yaitu, kemampuan bahasa verbal dan non verbal pustakawan di Pusat Perpustakaan UIN SGD Bandung Bandung. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan membagi dua kelompok parameter kemampuan bahasa pustakawan, yaitu aspek verbal, dan non verbal yang masing-masing terdiri dari 4 parameter. Aspek verbal terdiri dari parameter vokal, pemilihan kata, struktur kalimat, dan aspek kemudahan memahami. Aspek non verbal terdiri dari parameter gestur, posisi tubuh, nada, dan intonasi. Penilaian kepuasan dilakukan dalam skala 5 (sangat tidak puas, tidak puas, sedang, puas, dan sangat puas). Selain kepuasan, pada penelitian ini juga dinilai harapan/tingkat kepentingan terhadap aspek dan parameter yang sama. Analisis menggunakan diagram radar yang

dilakukan untuk melihat perbedaan antara kepuasan dan harapan pada setiap parameter.

Selanjutnya hasil survey kepuasan tersebut dikaitkan terhadap aspek WOM dengan 4 variasi kegiatan yang mungkin dilakukan pemustaka. Untuk melihat kinerja pada masing-masing variabel, dilakukan *gap analysis* antara kepuasan dan harapan. Analisis hubungan antara kepuasan dengan WOM dilakukan dengan pendekatan statistik melalui *summary model* untuk melihat nilai korelasi (R) antara dua variabel. Selain itu, analisis menggunakan juga perhitungan regresi linear untuk melihat model hubungan antar variabel dan seberapa kuat hubungan tersebut. Akhir pembahasan, untuk mempertegas aspek mana yang harus diprioritaskan dalam perbaikan kemampuan bahasa pustakawan telah dilakukan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data, segmentasi pengguna dapat dibedakan dari sisi jenis kelamin dan status responden (pekerjaan). Jika dilihat berdasarkan jenis kelamin, dari 400 orang responden, sebanyak 240 orang berjenis kelamin perempuan dan 160 orang laki-laki, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1  
Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	160	40 %
Perempuan	240	60 %
Jumlah	400	100 %

Berdasarkan statusnya, dari 400 orang responden, sebanyak 399 orang mahasiswa, dan 1 orang dari kalangan umum, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2  
Jumlah responden berdasarkan status

Status	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	399	99,70 %
Dosen/Pegawai UIN	0	0 %
Umum	1	0,30 %
Jumlah	400	100 %

Sesuai aspek tingkat kunjungan, berdasarkan hasil survei, dari 400 responden, mayoritas pernah berkunjung ke perpustakaan tetapi tidak rutin. Jumlah responden berdasarkan tingkat kunjungannya dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3  
Jumlah responden berdasarkan kunjungan dalam satu pekan

Kunjungan dalam satu pekan	Jumlah	Persentase
Setiap hari	22	5.50 %
Antara 2-3 kali	145	36.25 %
sekali	56	14 %
Pernah, tapi tidak rutin	177	44.25 %
Jumlah	400	100 %

Berdasarkan hasil survei, kepuasan responden terhadap komunikasi verbal pustakawan, menunjukkan angka masih rendah, yaitu dibawah 50%. Maka, dalam pengelolaan ini yang termasuk puas adalah responden yang memilih “puas” (4) dan “sangat puas” (5). Sementara itu, responden yang dianggap tidak puas adalah responden yang memilih “tidak puas” (2) dan “sangat tidak puas” (1).

Kepuasan ini bervariasi apabila dilihat dari tiap atribut pertanyaan. Pada tabel 4, sesuai aspek verbal, responden paling banyak merasa puas untuk atribut B1.3, “Kalimat yang disampaikan jelas dan mudah dipahami persyaratan”, yaitu 45%, artinya ada 180 responden yang menyatakan “puas” atau “sangat puas”, dengan skor rata-rata 3,41. Sementara yang paling rendah adalah B1.2, “Pustakawan menggunakan pilihan kata yang baik dan tepat dalam berkomunikasi”, dengan skor

rata-rata 3,26. Sementara itu, dalam aspek non verbal, tingkat kepuasan/kinerja memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,30 untuk atribut B2.4, “pustakawan menggunakan intonasi yang tepat dalam berkomunikasi”, dan memiliki tingkat kepuasan/kinerja terendah sebesar 3,18 untuk atribut B2.1 yaitu “gestur pustakawan membuat nyaman pemustaka dan mendukung komunikasi verbal”.

Pada tabel 5 menunjukkan nilai untuk tingkat kepentingan/harapan dari responden pemustaka terhadap komunikasi berbahasa pustakawan. Berdasarkan tabel 5, dapat dilihat bahwa tingkat kepentingan/harapan aspek verbal memiliki nilai tertinggi sebesar 4,16 untuk atribut B1.2 yaitu “pustakawan menggunakan pilihan kata yang baik dan tepat dalam berkomunikasi”, dan memiliki tingkat kepentingan terendah sebesar 4,09 untuk atribut B1.1 yaitu “vokal yang diucapkan pustakawan cukup jelas.” Jadi, dari aspek verbal pustakawan memiliki kemampuan yang tinggi dalam menggunakan kata yang baik dan tepat dalam berkomunikasi dengan pemustaka.

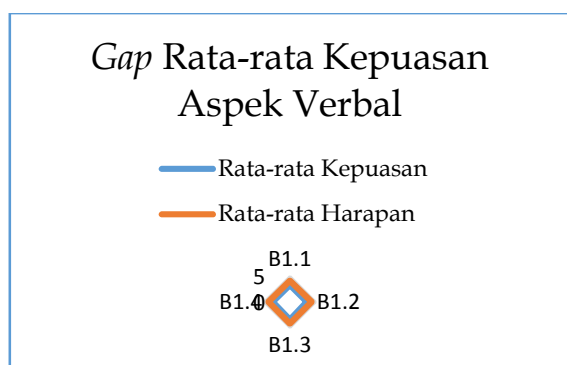
Sedangkan untuk aspek non verbal, tingkat kepentingan/harapan untuk bahasa non verbal memiliki nilai tertinggi sebesar 4,17 untuk atribut B2.4 yaitu “pustakawan menggunakan intonasi yang tepat dalam berkomunikasi”, dan memiliki tingkat kepentingan/harapan terendah sebesar 4,07 untuk atribut B2.1 yaitu “gestur pustakawan membuat nyaman pemustaka dan mendukung komunikasi verbal. Jadi, dari aspek non verbal pustakawan telah menggunakan intonasi yang tepat dalam berkomunikasi dengan pemustaka.

Tabel 4

Tingkat harapan terhadap kemampuan berbahasa pustakawan

Kode	Hal yang dinilai	Rata-rata Harapan
Aspek verbal		
B1.1	Vokal yang diucapkan pustakawan cukup jelas	4.09*
B1.2	Pustakawan menggunakan pilihan kata yang baik dan tepat dalam berkomunikasi	4.16*
B1.3	Kalimat yang disampaikan jelas dan mudah dipahami	4.15
B1.4	Struktur kalimat pustakawan dalam berkomunikasi cukup baik	4.14
Aspek non verbal		
B2.1	Gestur pustakawan membuat nyaman pemustaka dan mendukung komunikasi verbalnya	4.07
B2.2	Posisi tubuh pustakawan saat melakukan komunikasi dengan pemustaka tepat dan nyaman untuk berkomunikasi	4.12
B2.3	Nada bicara pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka cukup memadai untuk dapat didengar	4.14
B2.4	Pustakawan menggunakan intonasi yang tepat dalam berkomunikasi	4.17

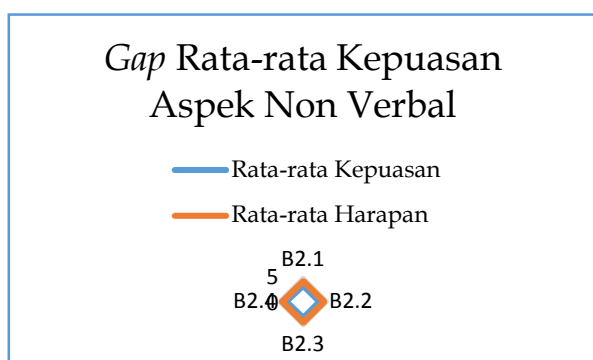
Selanjutnya, dapat terlihat perbedaan antara kepuasan dan harapan pada aspek komunikasi verbal terkait kepuasan pemustaka terhadap pustakawan yang dapat dilihat pada diagram radar gambar 2.



Gambar 2. Radar diagram kepuasan dan harapan komunikasi verbal

Sumber: Analisis penelitian, 2018

Sementara perbedaan antara kepuasan dan harapan pada aspek komunikasi non verbal dapat dilihat pada diagram radar gambar 3.



Gambar 3. Radar diagram gap kepuasan dan harapan komunikasi non verbal

Sumber: Analisis penelitian, 2018

Perbedaan (*gap*) tertinggi antara kepentingan dan kepuasan aspek non verbal adalah atribut B2.1, yaitu "Gestur pustakawan membuat nyaman pemustaka dan mendukung komunikasi verbal", sebesar 0,89 dan *gap* terkecil adalah atribut B2.2 yaitu "Posisi tubuh pustakawan saat melakukan komunikasi dengan pemustaka tepat dan nyaman untuk berkomunikasi"

Kinerja setiap atribut ditetapkan dengan menentukan interval terlebih dahulu. Rumus yang dipakai adalah :

$$R = \frac{I}{\sum K}$$

Pada kasus ini, *Range Consumer Satisfaction Index* (CSI)/Indeks Kepuasan Konsumens

(IKK) adalah  $= (5 - 1)/5 = 0,8$ . Jadi, batas-batas nilai IKK mengacu pada tabel 6.

Tabel 5

Range indeks kepuasan

Index CSI (IKK)	Konversi IKK	Kinerja parameter
>4,2 – 5,00	84,01 – 100	Sangat puas
>3,40 – 4,2	68,01 – 84,00	Puas
>2,6 – 3,4	51,01 – 68,00	Sedang
>1,8 – 2,6	36,01 – 51,00	Tidak puas
1,00 – 1,8	20,00 – 36,00	Sangat tidak puas

Perhitungan IKK dengan mempertimbangkan, "nilai *Weighting Factor* (WF), yaitu nilai rata-rata kepentingan dalam angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, dan *Weight Score* (WS), yaitu perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut" (Farida, 2011). Berdasarkan perhitungan, diperoleh tabel IKK untuk aspek Verbal pada tabel 7.

Sesuai standar rentang IKK yang dibahas pada tabel 6, maka komunikasi aspek verbal dengan skala IKK sebesar 3,325 berada pada kinerja sedang/biasa saja. Sementara untuk aspek non verbal, diperoleh tabel perhitungan IKK pada tabel 16.

Sesuai standar rentang CSI yang dibahas pada tabel 6, maka komunikasi aspek non verbal dengan skala IKK sebesar 3,253 berada pada kinerja sedang/biasa saja. Sementara itu, penilaian 4 aspek yang berkaitan dengan WOM dilakukan dengan skala 5, mulai dari sangat tidak sesuai, bernilai 1, sampai sangat sesuai, bernilai 5. Keempat aspek tersebut berada di tabel 15, yang paling banyak dipilih oleh responden sebagai tanda setuju adalah butir C4, "apakah Anda akan mempromosikan kualitas layanan, khususnya aspek



komunikasi pustakawan kepada orang lain, agar orang lain berkunjung ke perpustakaan?", yang dipilih oleh 150 responden. Termasuk ke dalam 150 orang ini adalah responden yang memilih 4 dan 5.

Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 150 responden, atau 37,5 % responden setuju atau sangat setuju dengan pernyataan butir C4 tersebut. Jika ditinjau secara umum, dari butir C1 sampai C4, maka di atas 22% responden akan berkontribusi terhadap aspek WOM dalam berbagai variasinya.

Sementara itu, rata-rata nilai WOM sebesar 2,85 untuk semua atribut. Rata-rata tertinggi sebesar 3,07 dimiliki oleh atribut C4, dan rata-rata terendah sebesar 2,69 dimiliki atribut C2. Dilihat dari data ini, kepuasan terhadap komunikasi pustakawan berpengaruh terhadap WOM walaupun pengaruhnya masih kecil.

Hubungan kepuasan komunikasi aspek verbal dari pustakawan terhadap WOM dapat digambarkan tabel hubungan yang ditunjukkan pada tabel 10.

Tabel 6  
Hubungan tingkat kepuasan responden berdasarkan aspek verbal terhadap WOM

	C1	C2	C3	C4
Vokal yang diucapkan pustakawan cukup jelas	3.28	3.28	3.28	3.28
Pustakawan menggunakan pilihan kata yang baik dan tepat dalam berkomunikasi	3.26	3.26	3.26	3.26
Kalimat yang disampaikan jelas dan mudah dipahami	3.41	3.41	3.41	3.41
Struktur kalimat pustakawan dalam berkomunikasi cukup baik	3.35	3.35	3.35	3.35

Sesuai tabel 10, contoh rata-rata tingkat kepuasan responden dilihat dari atribut B1.1, "vokal yang diucapkan pustakawan cukup jelas", memengaruhi responden untuk sering berdiskusi dengan teman/pihak lain terkait kualitas layanan pustakawan UIN SGD Bandung (C1) sebesar 3,28. Sesuai atribut kepuasan komunikasi verbal, atribut B1.3 yang paling berpengaruh ke WOM dengan nilai rata-rata 3,41.

Sementara itu, hubungan kepuasan komunikasi aspek non verbal dari pustakawan terhadap WOM dapat digambarkan dengan tabel hubungan yang ditunjukkan pada tabel 12 dan tabel 14. Sebagai contoh, rata-rata tingkat kepuasan responden dilihat dari atribut B2.4, "Pustakawan menggunakan intonasi yang tepat dalam berkomunikasi", memengaruhi responden untuk sering berdiskusi dengan teman/pihak lain terkait kualitas layanan pustakawan UIN SGD Bandung (C1) sebesar 3,30.

Pada bagian ini juga akan dilihat hubungan antara kepuasan pemustaka terhadap komunikasi pustakawan (verbal/non verbal) terhadap WOM, yang dicari relasinya adalah pemustaka yang merasa Puas (memilih 4) atau Merasa Sangat Puas (memilih 5), terhadap WOM. Tabel 12 berikut menunjukkan ringkasan hubungan kepuasan komunikasi aspek verbal dengan WOM.

Tabel 7  
Summary model hubungan kepuasan aspek verbal dengan WOM

Model	R	Adjusted R	Std. error of the estimate
	Square	square	
1	.94	.847	11.770
	.898		

8<sup>a</sup>

a. Predictors: (Constant), Kepuasan



Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai korelasi/hubungan ( R ) sebesar 0,948 dan presentase pengaruh kepuasan terhadap WOM sebesar 89,8 %.

Tabel 8  
Anova untuk aspek Verbal  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2439.914	1	2439.914	17.611	.052 <sup>b</sup>
	Residual	277.086	2	138.543		
	Total	2717.000	3			

a. Dependent Variable: WOM

b. Predictors: (Constant), Kepuasan

Tabel 8 menunjukkan adanya pengaruh kepuasan terhadap WOM. Pada Tabel 8 diperoleh F hitung sebesar 17,611 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,052. Tingkat signifikansi dikatakan linear jika nilai signifikansi < 0,05. Berdasarkan data yang ada, maka dapat dilihat bahwa hubungannya terhadap aktivitas WOM tidak linear.

Tabel 9  
Coefficients aspek verbal  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
1	(Constant)	-272.095		-2.925	.100
	Kepuasan	2.326	.554	4.197	.052

a. Dependent Variable: WOM

Berikut ringkasan hubungan kepuasan non verbal dengan WOM.

Tabel 10  
Summary model hubungan kepuasan aspek non-verbal dengan WOM

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. error of the estimate
1	.789 <sup>a</sup>	.623	.435	22.629

Predictors: (Constant), Kepuasan

Sesuai tabel 10 menunjukkan bahwa nilai korelasi/hubungan ( R ) sebesar 0,789 dan presentase pengaruh kepuasan terhadap WOM sebesar 62,3 %

Tabel 11  
Anova untuk aspek non verbal  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1692.882	1	1692.882	3.306	.211 <sup>b</sup>
	Residual	1024.118	2	512.059		
	Total	2717.000	3			

a. Dependent Variable: WOM

b. Predictors: (Constant), Kepuasan

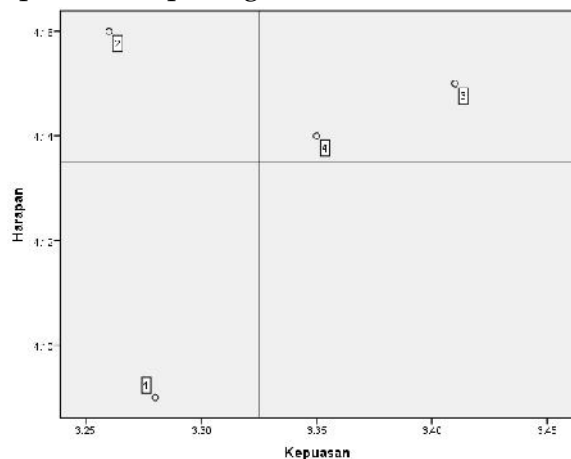
Pada tabel Anova di atas menunjukkan pengaruh kepuasan terhadap WOM. Pada tabel diperoleh F hitung sebesar 3,306 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,211. Tingkat signifikansi dikatakan linear jika nilai signifikansi < 0,05. Hasil di atas menunjukkan tingkat signifikasinya sebesar 0,211, yang artinya bahwa walaupun berhubungan, namun hubungannya tidak bisa didekati dengan model linear.

Pada tahap akhir, dilakukan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk lebih menegaskan aspek yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan kemampuan pustakawan. Analisa IPA dilakukan sebagai analisa strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Proses diawali dengan menghitung rata-rata dan menentukan sumbu X dan Y. Perhitungan IPA dilakukan dengan persamaan:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{k} \quad \text{dan} \quad \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}_i}{k}$$

nilai  $\bar{x}$  adalah skor rata-rata dari total rata-rata bobot tingkat kinerja dari seluruh atribut yang memengaruhi kepuasan pelanggan,  $\bar{y}$  adalah skor rata-rata dari total

rata-rata bobot tingkat kepentingan seluruh atribut yang memengaruhi kepuasan pelanggan, dan  $k$  adalah banyaknya atribut yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya  $\bar{x}$  dijadikan sebagai sumbu vertikal dan  $\bar{y}$  dijadikan sebagai sumbu horisontal dalam diagram kartesius IPA. Pengukuran IPA dijabarkan ke dalam diagram Kartesian. IPA untuk aspek verbal dapat dilihat pada gambar 4.

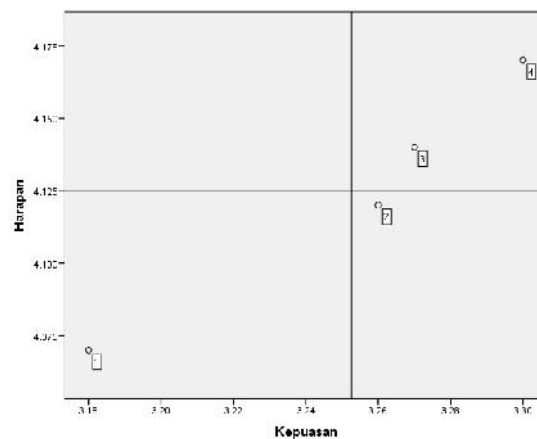


Gambar 4. IPA aspek verbal  
Sumber: Analisis penelitian, 2018

Farida (2011) menjelaskan,

“Kuadran pertama terletak di sebelah kiri atas, kuadran kedua berada di sebelah kanan atas, kuadran ketiga berada di sebelah kiri bawah, dan kuadran keempat berada di sebelah kanan bawah. Posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran tersebut dijadikan sebagai landasan strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen perpustakaan terhadap komunikasi pustakawan.”

Sementara itu, IPA aspek non verbal dapat dilihat pada gambar 5 menunjukkan posisi masing-masing atribut yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap pustakawan yang ada di Pusat Perpustakaan UIN SGD Bandung berdasarkan kuadran IPA.



Gambar 5. IPA aspek non verbal  
Sumber: Analisis penelitian, 2018

Sesuai gambar 4 dan 5, menunjukkan posisi masing-masing atribut yang memengaruhi kepuasan konsumen perpustakaan terhadap bahasa pustakawan dalam kuadrannya masing-masing. Interpretasi dari IPA dapat dilihat pada keempat kuadran.

“Kuadran pertama (prioritas utama). Atribut yang berada dalam kuadran ini harus lebih diprioritaskan dan diperbaiki, sehingga kinerjanya meningkat dan menjadi lebih baik lagi. Hal ini disebabkan atribut-atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi bagi konsumen, namun kinerjanya masih kurang memuaskan” (Farida, 2011). Atribut verbal yang berada pada kuadran ini adalah atribut B1.2 (pustakawan menggunakan pilihan kata yang baik dan tepat dalam berkomunikasi). Sementara untuk aspek non verbal tidak ada atribut yang berada pada kuadran ini.

Kuadran kedua (pertahankan prestasi), terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sementara saat ini responden pengguna layanan perpustakaan sudah merasa puas. Pustakawan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut. Atribut aspek verbal yang berada pada kuadran ini adalah B1.3 (kalimat yang disampaikan jelas

dan mudah dipahami) dan B1.4 (struktur kalimat pustakawan dalam berkomunikasi cukup baik). Untuk aspek poin verbal, atribut yang berada pada kuadran ini adalah B2.3 (nada bicara pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka cukup memadai untuk dapat didengar) dan B2.4 (pustakawan menggunakan intonasi yang tepat dalam berkomunikasi).

Kuadran ketiga ialah prioritas rendah (*low priority*). Pada kuadran ini terdapat, "Faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan dianggap tidak terlalu penting" (Andinouval R., 2018), dan atau tidak terlalu diharapkan oleh pengguna layanan sehingga Perpustakaan dan pustakawan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah B1.1 (vokal yang diucapkan pustakawan cukup jelas). Untuk aspek non verbal, atribut yang berada pada kuadran ini adalah B2.1 (gestur pustakawan membuat nyaman pemustaka dan mendukung komunikasi verbal).

Kuadran keempat, disebut "Berlebihan (*possibly overkill*). Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pengguna layanan sementara pengguna layanan sudah merasa puas" (Andinouval R., 2018). Maka, perpustakaan/pustakawan lebih baik mengalokasikan, "Sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi" (Siyamto, 2017). Tidak ada atribut komunikasi verbal yang masuk dalam kuadran ini. Sementara itu, untuk aspek non verbal, atribut yang berada pada kuadran ini adalah B2.2 (posisi tubuh pustakawan saat melakukan komunikasi

dengan pemustaka tepat dan nyaman untuk berkomunikasi).

## SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, terlihat bahwa nilai IKK untuk komunikasi verbal termasuk berkinerja SEDANG. Jika dibandingkan antara rata-rata kepuasan dan harapan, masih ada kesenjangan yang perlu diperkecil agar kualitas layanan dalam hal komunikasi pustakawan menjadi lebih baik. Sementara itu, nilai IKK untuk komunikasi non verbal juga termasuk berkinerja SEDANG. Aspek ini juga menunjukkan masih adanya kesenjangan antara kepuasan dan harapan yang perlu diperkecil agar kualitas layanan dalam hal komunikasi pustakawan menjadi lebih baik. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kemampuan bahasa pustakawan berpengaruh positif terhadap promosi dengan Word of Mouth (WOM). Terdapat lebih dari 20% menyatakan akan menindaklanjuti kepuasan dengan berbagai variasi aktivitas yang berkaitan dengan WOM. Berdasarkan diagram IPA, pihak pengelola akan memiliki urutan prioritas perbaikan terhadap kemampuan bahasa, verbal maupun non verbal, dari pustakawan. Pada diagram *Importance and Performance Analisis* (IPA) terlihat bahwa ada 5 atribut yang menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan dalam hal komunikasi pustakawan UIN Bandung, 6 atribut yang harus dipertahankan kinerjanya, 6 atribut yang dianggap berlebihan yaitu dianggap oleh responden tidak penting tetapi kinerjanya bagus, 5 atribut yang tidak terlalu diprioritaskan, dan terdapat 2 atribut yang masuk ke dalam kategori antara dianggap tidak terlalu prioritas dan dianggap berlebihan. Pengembangan dari penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian yang

telah dilakukan adalah tinjauan terhadap hubungan antara *Word of Mouth* (WOM) dengan tingkat pemahaman institusional repository. Penelitian ini penting dilakukan mengingat tingkat pemanfaatan institusional repository yang masih belum optimal. WOM merupakan salah satu aspek yang dimungkinkan dapat meningkatkan pemanfaatan layanan ini, dan WOM merupakan pengaruh dari sisi faktor sosial, di samping faktor lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andinouval R., M. (2018). *Rancang bangun aplikasi analisis kepuasan pengguna layanan OPAC pada Perpustakaan Universitas Dr. Soetomo* (Skripsi). Universitas Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya. Retrieved from <http://sir.stikom.edu/id/eprint/2782/1/14410100011-2018-COMLETE.pdf>
- Berger, J. (2014). Word of mouth and interpersonal communication: A functional view. *Journal of Consumer Psychology*, 24(4), 586–607. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2014.05.002>
- Brendan E., & Asogwa, B. U. (2014). Use of servQUAL in the evaluation of service quality of academic libraries in developing countries. *Library Philosophy and Practice*, 10(3), 1–25. Retrieved from <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2947&context=libphilprac>
- Brown, T. J., Barry, T. E., Dacin, P. A., & Gunst, R. F. (2005). Spreading the word: Investigating antecedents of consumers' positive word-of-mouth intentions and behaviors in a retailing context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 33(2), 123–138. Retrieved from [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Brown%2C+T.+J.%2C+Barry%2C+T.+E.%2C+Dacin%2C+P.+A.%2C+%26+Gunst%2C+R.+F.+%282005%29.+Spreading+the+word%3A+Investigating+antecedents+of+consumers'+positive+word-of-mouth+intentions+and+behaviors+in+a+retailing+context.+Journal+of+the+Academy+of+Marketing+Science%2C+33%282%29%2C+123-138.+https%3A%2F%2Fdoi.org%2Fdoi%3A10.1177%2F0092070304268417&btnG=](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Brown%2C+T.+J.%2C+Barry%2C+T.+E.%2C+Dacin%2C+P.+A.%2C+%26+Gunst%2C+R.+F.+%282005%29.+Spreading+the+word%3A+Investigating+antecedents+of+consumers'+positive+word-of-mouth+intentions+and+behaviors+in+a+retailing+context.+Journal+of+the+Academy+of+Marketing+Science%2C+33%282%29%2C+123-138.+https%3A%2F%2Fdoi.org%2Fdoi%3A10.1177%2F0092070304268417&btnG=)
- Chen, Y., Wang, Q., & Xie, J. (2011). Online social interactions: A natural experiment on word of mouth versus observational learning. *Journal of Marketing Research*, 48(2), 238–254. <https://doi.org/10.1509/jmkr.48.2.238>
- Farida, F. I. (2011). *Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabo: Studi Kasus Kereta Api Ekspres Pakuan* (Skripsi). Institut Pertanian Bogor Bogor. Retrieved from <https://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/47741/H11fif.pdf>
- Fatmawati, E. (2012). Evaluasi kualitas layanan Perpustakaan FEB UNDIP berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode LibQUAL+TM. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(1), 1–18. <https://doi.org/10.22146/bip.7725>
- Fatmawati, E. (2013). *Mata baru penelitian perpustakaan dari Servoqual ke Libqual+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Indrawati, L. (2012). Meningkatkan kemampuan berbahasa lisan melalui metode bercerita pada kelompok B TK Tunas Karya Desa Wuluh Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang. *Jurnal PAUD Teratai*, 1(2), 1–20. Retrieved from

- <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/paud-teratai/article/view/639/434>
- Kassim, N. A. (2009). Evaluating users' satisfaction on academic library performance. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 14(2), 101–115. Retrieved from <https://mjlis.um.edu.my/article/view/6960/4621>
- Li, F., & Du, T. C. (2011). Who is talking? An ontology-based opinion leader identification framework for word-of-mouth marketing in online social blogs. *Decision Support Systems*, 51(1), 190–197. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2010.12.007>
- Martin, W. C., & Lueg, J. E. (2013). Modeling word-of-mouth usage. *Journal of Business Research*, 66(7), 801–808. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.06.004>
- Pebrianto, S. (2010). Pembangunan sistem informasi perpustakaan pada Perpustakaan Umum Kabupaten Pacitan. *Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 2(2), 43–47. Retrieved from <https://ijns.org/journal/index.php/speed/article/view/1255/1243>
- Putri, N. R., & Suhariadi, F. (2013). Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan word of mouth pada pelanggan klinik kecantikan London Beauty Centre. *Jurnal Psikologi Industri Dan Organisasi*, 2(3), 169–175. Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-jpioca23a678162full.pdf>
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(1), 63–76. Retrieved from <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/100/88>
- Soeatminah. (1992). *Perpustakaan, kepastakawanan dan pustakawan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Retrieved from [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Soeatminah+%281992%29+Perpustakaan%2C+kepastakawanan+dan+pustakawan+&btnG=](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Soeatminah+%281992%29+Perpustakaan%2C+kepastakawanan+dan+pustakawan+&btnG=)
- Suwarno, W. (2009). *Dasar-dasar ilmu perpustakaan: Sebuah pendekatan praktis*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Yanti, D. N. P. (2013). Kualitas komunikasi pelayanan customer service di PT Indosat, TBK Balikpapan. *Ejournal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 39–54. Retrieved from [https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/04/eJournalDwiNovelPutriYanti\(04-16-13-03-58-35\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/04/eJournalDwiNovelPutriYanti(04-16-13-03-58-35).pdf)

## DAFTAR TABEL

Tabel 12

Responden yang merasa puas terhadap kemampuan berbahasa pustakawan

Kode	Hal yang dinilai	Persen puas	Rata-rata nilai
Aspek verbal			
B1.1	Vokal yang diucapkan pustakawan cukup jelas	39.5 %	3.28
B1.2	Pustakawan menggunakan pilihan kata yang baik dan tepat dalam berkomunikasi	39 %	3.26*
B1.3	Kalimat yang disampaikan jelas dan mudah dipahami	45 %	3.41*
B1.4	Struktur kalimat pustakawan dalam berkomunikasi cukup baik	44 %	3.35
Aspek non verbal			
B2.1	Gestur pustakawan membuat nyaman pemustaka dan mendukung komunikasi verbalnya	33.75 %	3.18*
B2.2	Posisi tubuh pustakawan saat melakukan komunikasi dengan pemustaka tepat dan nyaman untuk berkomunikasi	38.25 %	3.26
B2.3	Nada bicara pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka cukup memadai untuk dapat didengar	40 %	3.27
B2.4	Pustakawan menggunakan intonasi yang tepat dalam berkomunikasi	41.5 %	3.30*

Tabel 13

Indeks kepuasan konsumen terhadap komunikasi pustakawan

Kode	Hal yang dinilai	Rata-rata kepuasan	Rata-rata harapan	WF	WS
B1.1	Vokal yang diucapkan pustakawan cukup jelas	3,28	4,09	24,728	0,811
B1.2	Pustakawan menggunakan pilihan kata yang baik dan tepat dalam berkomunikasi	3,26	4,16	25,151	0,82
B1.3	Kalimat yang disampaikan jelas dan mudah dipahami	3,41	4,15	25,091	0,856
B1.4	Struktur kalimat pustakawan dalam berkomunikasi	3,35	4,14	25,03	0,839
Jumlah		13,3	16,54	100	3,325



Tabel 14

Indeks kepuasan konsumen terhadap komunikasi pustakawan

Kode	Hal yang dinilai	Rata- rata kepuasan	Rata-rata harapan	WF	WS
B2.1	Gestur pustakawan membuat nyaman pemustaka dan mendukung komunikasi verbalnya	3,18	4,07	24,667	0,784
B2.2	Posisi tubuh pustakawan saat melakukan komunikasi dengan pemustaka tepat dan nyaman untuk berkomunikasi	3,26	4,12	24,970	0,814
B2.3	Nada bicara pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka cukup memadai untuk dapat didengar	3,27	4,14	25,091	0,820
B2.4	Pustakawan menggunakan intonasi yang tepat dalam berkomunikasi	3,3	4,17	25,273	0,834
Jumlah		13,010	16,500	100,000	3,253

Tabel 15

Jumlah responden yang merasa setuju berdasarkan aspek WOM

Kode	Hal yang dinilai	Jumlah konsumen setuju	Persentase konsumen setuju
C1	Apakah Anda sering berdiskusi dengan teman/pihak lain terkait kualitas layanan Perpustakaan UIN Bandung	95	23.75 %
C2	Apakah Anda memberikan informasi tentang kualitas komunikasi pustakawan kepada orang lain?	89	22.25 %
C3	Jika Anda mendapat informasi tentang kualitas komunikasi pustakawan akan mempengaruhi keputusan Anda untuk berkunjung atau tidak berkunjung ke Perpustakaan	136	34 %
C4	Apakah Anda akan mempromosikan kualitas layanan, khususnya aspek komunikasi Pustakawan kepada orang lain, agar orang lain berkunjung ke perpustakaan?	150	37.5 %

Tabel 16

Hubungan tingkat kepuasan responden berdasarkan aspek non verbal terhadap WOM

Aspek non verbal	C1	C2	C3	C4
Gestur pustakawan membuat nyaman pemustaka dan mendukung komunikasi verbalnya	3.18	3.18	3.18	3.18
Posisi tubuh pustakawan saat melakukan komunikasi dengan pemustaka tepat dan nyaman untuk berkomunikasi	3.26	3.26	3.26	3.26
Nada bicara pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka cukup memadai untuk dapat didengar	3.27	3.27	3.27	3.27
Pustakawan menggunakan intonasi yang tepat dalam berkomunikasi	3.30	3.30	3.30	3.30